COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

FOREIGN INVESTMENT REVIEW AGENCY

SEPTEMBER 1983

FOREWORD

Within the framework of its programme of periodic evaluations of federal institutions, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted its first official languages audit of the Foreign Investment Review Agency early in 1983. This report presents our audit plan and a brief review of the organization and activities of the Agency, followed by our observations and recommendations for each area examined. Our recommendations are grouped together in Section V for ease of reference.

The members of the audit team wish to thank the personnel of the Agency for their co-operation and assistance during the audit.

Table of Contents

		Page
	FOREWORD	
I.	ORGANIZATION AND ACTIVITIES OF THE AGENCY	1
II.	THE AUDIT	1
III.	GENERAL OBSERVATIONS	2
	A. GUIDELINES AND CONTROL MECHANISMS	2
	B. SERVICE TO THE PUBLIC	4
	C. LANGUAGE OF WORK	6
	D. EQUITABLE PARTICIPATION	8
IV.	SUMMARY	8
V.	LIST OF RECOMMENDATIONS	10

I. ORGANIZATION AND ACTIVITIES OF THE AGENCY

The Foreign Investment Review Agency (FIRA), established pursuant to the Foreign Investment Review Act (1973), employs some 125 persons. The role of the Agency is to advise and assist the Minister of Industry, Trade and Commerce in assessing whether or not there is or is likely to be significant benefit to Canada from investment proposals made by non-Canadians regarding the acquisition of control of Canadian business enterprises, the establishment of new enterprises in Canada or the expansion of foreign owned or controlled companies into new fields in Canada.

In the exercise of its mandate, FIRA has extensive dealings with other federal departments and provincial governments. It also deals direct with foreign investors and more particularly with legal firms in Canada which, as their counsel, represent foreign investors.

II. THE AUDIT: OBJECTIVE AND METHODOLOGY

The purpose of the audit was to assess the implementation by the Agency of the Official Languages Act. We examined four themes: official languages policy guidelines and control mechanisms, availability of service to the public in French and English, opportunity for employees to work in the official language of their choice, and equitable participation of the two official language groups.

Information necessary for this report was collected by means of the following methods:

- interviews with 37 managers and officers;
- examination of publications, forms and statistical data;
- a questionnaire on language of service sent to the 12 legal firms which might have occasion to deal with FIRA in French on their own initiative or on behalf of their foreign clients. Eleven firms responded.

III. GENERAL OBSERVATIONS

A. GUIDELINES AND CONTROL MECHANISMS

FIRA has developed and distributed a succinct official languages policy (March 1982) and this document is part of the information package given to new employees. Moreover, orientation seminars for new employees include a mention of their language rights and responsibilities, and memoranda have been issued from time to time to clarify certain aspects of the policy.

The obligations of FIRA in respect of language of service are set out clearly in the policy. However, the document is less clear about language rights and obligations in regard to such things as the use of French and English for internal services and in meetings, the drafting of performance appraisals in the preferred official language of employees, and the provision of language training.

Although managers are normally consulted when decisions are made concerning the language requirements of positions, no formal procedures or guidelines on this matter have been established for their guidance. As a result, a number of positions which should have been considered as requiring bilingual skills were classified as unilingual English. FIRA is aware of the anomalies and should take action as quickly as possible to correct them.

We therefore recommend that:

1. **Senior Management issue procedural guidelines on all official languages matters and ensure that the employees of FIRA are familiar with all their linguistic rights and obligations.**

There was little involvement by managers in the preparation of the 1982-1983 official languages plan and, since the 1983-84 plan is primarily a collection of statistical tables, managerial input in the preparation of

that document was minimal. The 1982-83 plan contains a total of five goals, but a responsibility centre has been identified for only one of these. Moreover, the plan does not include divisional objectives.

The 1982-83 plan was discussed and approved by FIRA's Management Committee but, upon approval, was not circulated widely for information purposes. Indeed, many senior managers either could not recall having seen it or had had no involvement in its development.

In the past, directors have not been evaluated on their performance in implementing the official languages policy and programme. However, a new performance appraisal form and review process have recently been introduced: managers and executives will now be assessed on their sensitivity and efforts towards "implementing the official languages policy and programs creating bilingual work milieux". This constitutes a significant improvement, but since specific goals have not as yet been set for individual managers, it is difficult to see how they will be held accountable for results.

We therefore recommend that:

2. **the Agency set specific official languages objectives for each area of responsibility and hold the appropriate senior manager accountable for reaching such objectives;**

3. **the Agency circulate its Official Languages Plan and Annual Report to all employees.**

The Personnel and Administration Division issues a monthly statistical report to managers concerning their human resources and this report includes data on the linguistic status of employees. The Division also prepares a monthly staffing report that indicates the language requirements of positions. However, there exist no other regular reporting mechanisms for Senior Management on official languages matters. Moreover, there is no

audit group and the Personnel and Administration Division does not monitor implementation of the official languages programme. This lack of monitoring and auditing is a serious shortcoming. We believe that the development of such controls, which need not be very complicated, would enable the Agency to maintain up-to-date information on its linguistic performance. We therefore recommend that:

4. **the Agency establish procedures to evaluate periodically its official languages performance in the areas of service, language of work and equitable participation with a view to informing Senior Management of progress and shortcomings.**

B. SERVICE TO THE PUBLIC

FIRA does not keep precise records of the number of applications submitted in French or in English, but it is estimated that 42 of 899 applications received in 1982 (4.7%) were in French (mostly from French-speaking countries). We would suggest in this regard that the Agency amend the Case Summary document, which is completed upon receipt of an application, to indicate the applicant's preferred official language. This change would facilitate the computation of accurate statistics on language preference.

The Compliance Branch and the Assessment Bureau, where the majority of officers are employed, estimate that their work load in French does not exceed 6%. However, although the language of the application normally determines the language in which it is dealt with, some discussions may take place in the other official language. For example, the counsel for an applicant using English may be a Francophone. Accordingly, the frequency with which French is used may be somewhat higher than the above-mentioned percentage suggests. The questionnaire we addressed to a sample of legal firms, mainly located in Quebec, confirmed this hypothesis. It is to the credit of the Agency that none of the respondents indicated that they had experienced any difficulty in dealing with its personnel in either French or English.

FIRA has 72 bilingual positions, 15 at the Executive level and 22 at the officer level. Although six persons at the Executive level do not meet the language requirements of their positions, all but two officers meet the language requirements of their positions. Most of the positions require the "B", or intermediate, level of second-language proficiency.

Negotiations between the Assessment Bureau and applicants usually involve two officers. Since in some units of the Bureau there is only one bilingual position, the incumbent must sometimes seek the assistance of an officer from another unit for matters conducted in French. This does not seem to have presented any problems to date, but a close watch should be kept on this practice to ensure that there is no breakdown in service at any time. Also, internal transfers of officers are not infrequent, especially within the Assessment Bureau, and some may affect the language capabilities of a unit. We therefore suggest that managers give full consideration to the linguistic consequences of such moves.

All official FIRA publications are bilingual in either separate or integrally bilingual formats. Those published in separate versions mention the availability of the document in the other official language. FIRA's distribution lists indicate the preferred official language of recipients. However, paradoxically, a member of the public calling to obtain a publication or information material might not be served initially by a bilingual person.

Although FIRA's official languages policy states that "all telephones are to be answered in both official languages", we know that this is not always the case and, moreover, that this aspect of service was not monitored in any systematic way. Most directors have not given instructions to their support staff regarding bilingual telephone reception and, indeed, several did not know whether or not a bilingual greeting was used. We also noted that the Secretarial Instructions Manual, which contains a section concerning telephone procedures, does not cover this matter. We therefore recommend that:

5. **the Agency ensure that its staff is reminded periodically of their responsibility to provide telephone reception in both official languages and monitor reception to ensure that adequate bilingual service is provided.**

C. LANGUAGE OF WORK

As mentioned earlier, English is the language used by most of FIRA's clients and it is clearly the predominant language of work. For example, in a six month period, only three of some fifty memoranda to Cabinet were drafted originally in French. In spite of obvious outside limitations, the Agency could do more to promote the use of French on the job. Although the Agency has produced few formal manuals, a number of those that do exist are not fully bilingual. We noted that the Handbook of Undertakings was bilingual, but the File Classification Manual exists in English only, and the Secretarial Instruction Manual is mainly in English.

Directives issued by the FIRA Commissioner's Office and by the Personnel and Administration Division are normally bilingual, but memoranda to staff produced by other branches and divisions are usually in English only. About half of the job descriptions are bilingual and a firmer time-frame for the translation of the remainder should be established. Nearly all the internal statistical reports produced for senior management by the Corporate Information and Surveillance Division are unilingual, even though some must be completed by officers of the Assessment Bureau. Finally, only the English versions of a number of annual reports which are produced in both official languages are available at FIRA. We suggest that the Agency always obtain documents in French and English when they are published in both languages.

Internal meetings are almost invariably conducted in English. In this regard, the Management Committee might encourage more actively the use of French at meetings and the production of bilingual minutes.

We therefore recommend that:

6. **Senior Management ensure that all internal working documents are bilingual, including such things as manuals, directives to staff, memoranda to groups of employees and statistical and other reports.**

7. **Senior Management make use of and actively encourage the use of French in internal meetings and in written work.**

Six of fifteen executives do not meet the language requirements of their positions. However, FIRA is addressing this problem by scheduling language training for them. Given this situation, it may not be surprising that only five of thirty-three Francophones had their last annual appraisals completed in French. In addition, until recently there were no alternative arrangements to assist unilingual supervisors in the preparation of appraisals in the other language, nor was there any monitoring of the linguistic aspects of the appraisal process. Although memoranda and meetings concerning a new performance review system were in English, the new appraisal form does clearly mention that either French or English may be used for the exercise.* We therefore recommend that Senior Management:

8. a) **ensure that employees are supervised in the official language of their choice;**

   b) **monitor the new performance review system to ensure that appraisal reports are always completed in the preferred official language of employees.**

Our examination of internal services revealed that the Archives service is not available in French as readily as it is in English and pay problems are dealt with by a person occupying a unilingual English position. Orientation sessions for new employees, held twice a year, are conducted in English. Documentation is bilingual, however, and questions can be answered in either language.

---

* FIRA has since informed us that employees were also advised of this entitlement to language preference in information sessions on appraisals and indicates that all employees of the Agency have had their new performance review and appraisal reports completed in their preferred official language.

Although the Evaluation and Industrial Analysis Division provides support and information to officers of the Assessment Bureau and the Enforcement Division, it has not identified any positions as requiring a knowledge of both official languages. Also, material is coded only according to the English version of Statistics Canada's bilingual Standard Industrial Classifications manual.

We therefore recommend that:

9. **the Agency ensure that a bilingual capability exists in all areas of internal service, including Industrial Analysis.**

D. EQUITABLE PARTICIPATION

The Agency has made serious efforts over time to maintain a satisfactory overall participation rate. At present, 74% of the staff is Anglophone and 26% Francophone. In 1982, 14 of 34 appointments involved Francophones; 11 of these were, however, to positions in administrative support.

Francophone participation in the most numerous occupational category (CO) is low at 8 of 39, but has steadily increased from 17% in 1980, to 19% in 1981, to the present 21% which is roughly the same percentage for that category as the Public Service at large. Francophone participation is low at the Senior Executive level where 13 of the 15 incumbents are Anglophones. It should be noted, however, that there is a shortage of Francophone candidates in the disciplines FIRA requires. As a consequence, achieving significant increases in representation in the above-mentioned occupational categories may prove difficult at the outset. We nevertheless recommend that:

10. **the Agency make every effort to correct the serious imbalance in Francophone/Anglophone participation.**

IV. SUMMARY

FIRA's official languages policy on language of service is satisfactory. However, the section dealing with language of work needs to be made more explicit. Senior Management should also issue procedural guidelines on official languages matters and ensure that all employees are familiar with their linguistic rights and obligations. Managers should be held more accountable for the achievement of official languages objectives.

FIRA has relatively little demand for service in French and is generally able to deal with its clients in their preferred official language. In most sections of the Agency, the bilingual capability is more than adequate. However, some monitoring of bilingual telephone reception is required.

Much of FIRA's internal work is conducted in English. It is used almost exclusively during meetings, and a number of internal memoranda and other documents are not available in French. We also noted that supervision and performance appraisals are seldom provided to Francophones in their language. Senior Management should provide clearer leadership in encouraging the use of French on the job, and measures should be taken to ensure that employees can be supervised and receive their performance review and appraisal report in their preferred official language. The Agency should also ensure that all internal services are provided in either official language.

FIRA's global participation rates are good, but there exist hierarchical imbalances at the management and officer level which, over time, should be redressed.

V. LIST OF RECOMMENDATIONS

For ease of reference, the recommendations made in this report are reproduced here under the main headings of the audit.

A. GUIDELINES AND CONTROL MECHANISMS

We recommend that:

1. **Senior Management issue procedural guidelines on all official languages matters and ensure that the employees of FIRA are familiar with all their linguistic rights and obligations.**

2. **the Agency set specific official languages objectives for each area of responsibility and hold the appropriate senior manager accountable for reaching such objectives;**

3. **the Agency circulate its Official Languages Plan and Annual Report to all employees.**

4. **the Agency establish procedures to evaluate periodically its official languages performance in the areas of service, language of work and equitable participation with a view to informing Senior Management of progress and shortcomings.**

B. SERVICE TO THE PUBLIC

We recommend that:

5. **the Agency ensure that its staff is reminded periodically of their responsibility to provide telephone reception in both official languages and monitor reception to ensure that adequate bilingual service is provided.**

C. LANGUAGE OF WORK

We recommend that:

6. **Senior Management ensure that all internal working documents are bilingual, including such things as manuals, directives to staff, memoranda to groups of employees and statistical and other reports.**

7. **Senior Management make use of and actively encourage the use of French in internal meetings and in written work.**

8. **Senior Management**

   a) **ensure that employees are supervised in the official language of their choice;**

   b) **monitor the new performance review system to ensure that appraisal reports are always completed in the preferred official language of employees.**

9. **the Agency ensure that a bilingual capability exists in all areas of internal service, including Industrial Analysis.**

D. EQUITABLE PARTICIPATION

We recommend that:

10. **the Agency make every effort to correct the serious imbalance in Francophone/Anglophone participation.**

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa, K1A 0T8
Tel: (613) 995-7212

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

AGENCE D'EXAMEN DE L'INVESTISSEMENT ÉTRANGER

SEPTEMBRE 1983

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme d'évaluations périodiques des organismes fédéraux, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a mené une première vérification linguistique de l'Agence d'examen de l'investissement étranger au début de 1983. Le présent rapport contient le plan de vérification et un aperçu de l'organisation et de ses activités, suivis d'observations et de recommandations pour chaque secteur soumis à la vérification. Afin de faciliter la consultation du rapport, nous avons regroupé les recommandations à la partie V.

Les membres de l'équipe de vérification désirent remercier le personnel de l'Agence pour sa coopération et son aide précieuse lors de la vérification.

Table des matières

		Page
	AVANT-PROPOS	
I.	ORGANISATION ET ACTIVITÉS DE L'AGENCE	1
II.	LA VÉRIFICATION	1
III.	OBSERVATIONS	2
	A. LIGNES DIRECTRICES ET MÉCANISMES DE CONTROLE	2
	B. SERVICE AU PUBLIC	4
	C. LANGUE DE TRAVAIL	6
	D. PARTICIPATION ÉQUITABLE	9
IV.	RÉSUMÉ	9
V.	LISTE DES RECOMMANDATIONS	11

I. ORGANISATION ET ACTIVITÉS DE L'AGENCE

L'Agence d'examen de l'investissement étranger, créée en 1973 par la Loi sur l'examen de l'investissement étranger, emploie actuellement près de 125 personnes. L'Agence a pour rôle de conseiller et d'aider le ministre de l'Industrie et du Commerce à déterminer si les propositions présentées par des étrangers en vue de la prise de contrôle d'entreprises canadiennes, l'expansion, dans de nouveaux domaines de sociétés qu'ils possèdent ou contrôlent au Canada, ou l'établissement d'entreprises nouvelles, procurent des avantages importants au Canada.

Les activités de l'Agence l'amènent ainsi à traiter fréquemment avec d'autres ministères fédéraux et les gouvernements provinciaux. L'Agence traite aussi directement avec les investisseurs étrangers et avec les cabinets d'avocats canadiens qui les représentent.

II. LA VÉRIFICATION : OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La vérification avait pour but d'évaluer dans quelle mesure l'Agence se conforme à la Loi sur les langues officielles. Nous nous sommes arrêtés à quatre grands thèmes : les lignes directrices et les mécanismes de contrôle rattachés à la politique en matière de langues officielles; la disponibilité des services au public en français et en anglais; la possibilité de travailler au sein de l'organisme dans la langue officielle de son choix; et la participation équitable des deux groupes de langue officielle.

Les renseignements nécessaires à la préparation du présent rapport ont été recueillis grâce à :

- l'entrevue de 37 gestionnaires et agents;
- l'examen des publications, formulaires et données statistiques de l'Agence;
- un questionnaire sur la langue de service envoyé à douze cabinets

(bureaux) d'avocats susceptibles de traiter en français avec l'Agence, soit de leur propre initiative, soit au nom de clients étrangers. Onze cabinets (bureaux) ont répondu.

III. OBSERVATIONS

A. LIGNES DIRECTRICES ET MÉCANISMES DE CONTROLE

A l'Agence, on a élaboré et distribué en mars 1982 une politique des langues officielles succinte qui a par la suite été intégrée au dossier d'information remis aux nouveaux employés. De plus, lors des séances d'orientation des nouveaux employés, on mentionne la question des droits et des responsabilités linguistiques et, de temps à autre, on distribue des notes de service pour préciser certains aspects de la politique.

La politique énonce clairement les obligations de l'Agence à l'égard de la langue de service. Cependant, le document reste plutôt vague au sujet des droits et des obligations concernant l'usage du français et de l'anglais dans les services internes, lors des réunions, dans la préparation des appréciations de rendement et au sujet de l'accessibilité à la formation linguistique.

Même si on consulte habituellement les gestionnaires lorsque vient le moment de fixer les exigences linguistiques des postes, il n'existe pas de modalités ou lignes directrices officielles pour les guider dans leurs décisions. Pour cette raison, des postes qui normalement nécessiteraient la connaissance des deux langues officielles ont été désignés "anglais essentiel". Ces anomalies sont bien connues à l'Agence et celle-ci devrait prendre les mesures correctives à leur endroit le plus rapidement possible.

Par conséquent, nous recommandons à l'Agence d'examen de l'investissement étranger :

1. de produire des lignes directrices se rapportant aux questions de langues officielles et de veiller à bien informer tous ses employés de tous leurs droits et de toutes leurs obligations linguistiques.

Les gestionnaires ont peu contribué à la préparation du plan des langues officielles de 1982-1983 et, puisque le plan de 1983-1984 consiste pour l'essentiel en une série de tableaux statistiques, la participation de la gestion à la préparation de ce document est demeurée minime. Le plan de 1982-1983 retient cinq objectifs, mais un seul y est rattaché à un centre de responsabilité. De plus, le plan n'assigne aucun objectif aux divisions.

Le Comité de gestion de l'Agence a approuvé, après discussion, le plan de 1982-1983 mais sa diffusion, à des fins d'information, en a été restreinte. En fait, plusieurs gestionnaires supérieurs ne se souvenaient pas de l'avoir vu ou n'avaient rien eu à faire dans son élaboration.

Par le passé, les appréciations de rendement des directeurs ne tenaient pas compte de la mise en vigueur de la politique et du programme des langues officielles. Cependant, un nouveau formulaire d'appréciation et un nouveau processus d'évaluation ont récemment été adoptés de sorte que l'évaluation des gestionnaires et du personnel de la direction tiendra compte de leur intérêt et de leurs efforts pour "l'application de la politique et des programmes de langues officielles et la mise au point d'un milieu de travail bilingue". Il s'agit là d'une amélioration importante mais aucun but spécifique n'ayant encore été fixé à chaque gestionnaire, il est difficile d'imaginer comment ils pourront être tenus responsables des résultats obtenus.

Par conséquent, nous recommandons à l'Agence :

2. **de fixer des objectifs linguistiques spécifiques pour chaque secteur de responsabilité et de tenir chaque gestionnaire responsable des résultats atteints dans son secteur;**

3. **de distribuer son plan des langues officielles et son rapport annuel de mise en oeuvre à tous ses employés.**

La Division du personnel et de l'administration produit un rapport statistique mensuel sur les ressources humaines à l'intention des gestionnaires qui contient, entre autres, des données sur la capacité linguistique des employés. La Division prépare aussi un rapport mensuel sur la dotation qui fait état des exigences linguistiques des postes. Cependant, la gestion supérieure ne dispose d'aucun autre rapport régulier qui traite des langues officielles. De plus, l'Agence ne possède pas de groupe de vérification et la Division du personnel et de l'administration n'exerce aucun contrôle sur la mise en oeuvre du programme des langues officielles. Cette absence de mécanismes de contrôle et de vérification constitue une grave lacune. Nous croyons que la mise en place de tels mécanismes, qui n'ont pas à être très complexes, permettrait à l'Agence de disposer de renseignements à jour sur son rendement linguistique. Par conséquent, nous recommandons à l'Agence :

4. **d'établir des modalités permettant d'évaluer périodiquement la langue de ses services, la langue de travail de son personnel et la participation équitable des deux groupes linguistiques, dans l'optique d'informer la gestion supérieure des progrès réalisés et des lacunes observées.**

B. SERVICE AU PUBLIC

L'Agence ne tient pas de dossier précis sur le nombre de demandes présentées en français ou en anglais mais elle évalue à 42 le nombre des demandes reçues en français sur un total de 899 en 1982, soit 4,7 % (la plupart provenant de pays francophones). Nous suggérons à l'Agence de modifier son document "Case Summary", complété sur réception d'une demande, en y ajoutant un espace pour préciser la langue officielle préférée par chaque requérant. Il serait ainsi très facile de tenir des statistiques sur la préférence linguistique des requérants.

La Direction de l'application de la Loi et le Bureau d'évaluation, qui emploient la majorité des agents, évaluent à 6 % du total leur charge de travail en français. Cependant, si la langue de la demande détermine habituellement la langue du traitement, il arrive que certaines discussions aient lieu dans l'autre langue officielle. Par exemple, le conseiller d'un

requérant qui utilise l'anglais peut être francophone. Ainsi, il est possible que les échanges en français soient un peu plus fréquents que ne le laisse supposer le pourcentage susmentionné. Le questionnaire que nous avons envoyé à un échantillon de cabinets (bureaux) d'avocats, pour la plupart situés au Québec, a confirmé notre hypothèse. Il faut signaler, au crédit de l'Agence, qu'aucun des répondants au questionnaire n'a fait état de difficultés dans ses communications avec le personnel de l'Agence, que ce soit en anglais ou en français.

Il y a 72 postes bilingues à l'Agence dont 15 postes au niveau de la direction et 22 postes d'agents. Bien que six personnes de la catégorie Direction ne satisfassent pas aux exigences linguistiques de leur poste, tous les agents, sauf deux, se conforment aux exigences linguistiques de leur poste. La plupart des postes exigent le niveau "B", ou le niveau intermédiaire, de connaissance en langue seconde.

Habituellement, deux agents prennent part aux négociations entre le Bureau d'évaluation et les requérants. Puisque certaines unités du Bureau ne comptent qu'un seul poste bilingue, le titulaire doit parfois demander l'aide d'un agent d'une autre unité pour traiter des dossiers en français. Une telle situation n'a apparemment jamais causé de difficultés mais cet arrangement devrait tout de même être surveillé de près pour s'assurer qu'il n'y a pas d'interruption de service à quelque moment que ce soit. De plus, les mutations internes d'agents ne sont pas rares, particulièrement au Bureau d'évaluation, et certaines mutations peuvent influencer la capacité liguistique d'une unité. Nous suggérons donc aux gestionnaires de prendre en considération toutes les conséquences linguistiques des mutations internes.

Toutes les publications officielles de l'Agence paraissent dans les deux langues officielles, soit en versions séparées, soit sous forme bilingue. Dans les versions séparées on précise que la publication est disponible dans l'autre langue officielle. De plus, la langue officielle préférée des destinataires est indiquée sur les listes de distribution de l'Agence. Cependant, situation assez paradoxale, quelqu'un qui téléphone pour

demander une publication ou de la documentation peut ne pas être servi immédiatement par une personne bilingue.

Même si l'Agence précise dans sa politique des langues officielles qu'il faut assurer la réception téléphonique dans les deux langues officielles, nous avons appris que ce n'était pas toujours le cas et que cet aspect du service n'était soumis à aucun contrôle systématique. La plupart des directeurs n'ont pas donné d'instruction sur la réception téléphonique à leur personnel de soutien et plusieurs ne savaient même pas si dans leurs services on répondait au téléphone dans les deux langues. Nous avons aussi constaté que le "Manuel d'instructions à l'intention des secrétaires" contient une partie sur les services téléphoniques mais il n'y est pas question du bilinguisme. Par conséquent, nous recommandons à l'Agence :

5. **de rappeler périodiquement à son personnel qu'il doit assurer la réception téléphonique dans les deux langues officielles et d'exercer des contrôles sur la qualité des services bilingues de cette réception.**

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous l'avons vu, l'anglais est la langue utilisée par la plupart des clients de l'Agence et elle est de toute évidence la langue de travail prédominante de son personnel. Par exemple, sur une période de six mois, seulement deux des quelque cinquante notes de service adressées au Cabinet ont été initialement rédigées en français. Malgré des contraintes qui sont évidemment hors du contrôle de l'Agence, elle pourrait tout de même faire plus pour la promotion du français au travail. Même si l'Agence n'a produit que très peu de manuels officiels, un certain nombre de ces manuels ne sont pas entièrement bilingues. Nous avons constaté que le "Guide des engagements" est bilingue, mais que le "Manuel de Classification des dossiers" n'existe qu'en anglais et que le "Manuel d'instructions à l'intention des secrétaires" est en majeure partie en anglais uniquement.

Le Bureau du Commissaire de l'Agence et la Division du personnel et de l'administration émettent normalement des directives bilingues mais les

autres directions et divisions ne produisent habituellement qu'en anglais les notes de service destinées à tout le personnel. A peu près la moitié des descriptions de postes sont bilingues et des délais plus fermes devraient être fixés pour la traduction des autres. Presque tous les rapports statistiques internes produits pour la gestion supérieure par la Division des renseignements sur la société et de la surveillance de l'Agence sont unilingues, même si les agents du Bureau d'évaluation doivent rédiger certains de ces rapports. Enfin, l'Agence ne commande que les versions anglaises de certains rapports annuels produits dans les deux langues officielles. Nous suggérons à l'Agence de toujours obtenir les versions française et anglaise des documents publiés dans les deux langues.

Les réunions internes se déroulent presque toujours en anglais. A cet égard, le Comité de gestion pourrait encourager davantage l'utilisation du français lors de réunions et la production de procès verbaux bilingues.

Par conséquent, nous recommandons à l'Agence :

6. **que la gestion supérieure veille à ce que tous les documents de travail internes soient bilingues, y compris les manuels, les directives au personnel, les notes de service destinées à des groupes d'employés et les rapports statistiques ou autres;**

7. **que la gestion supérieure utilise le français et encourage activement l'usage du français lors des réunions et dans les travaux écrits.**

Au niveau de la direction, six personnes sur quinze ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. Cependant, l'Agence s'est attaquée au problème en prévoyant leur inscription à des cours de formation linguistique. Compte tenu de cette situation, il n'est pas surprenant que l'année dernière les évaluations de seulement cinq des trente-trois francophones aient été complétées en français. De plus, jusqu'à tout récemment, il n'y avait pas de modalités administratives en place pour aider les superviseurs unilingues à préparer les évaluations dans l'autre langue et il n'y avait pas non plus de contrôle sur les aspects linguistiques du processus d'évaluation de rendement. Même si les notes de

service et les réunions sur le nouveau système d'évaluation de rendement n'étaient qu'en anglais, on précise clairement sur le nouveau formulaire que l'appréciation peut être faite soit en français, soit en anglais.* Par conséquent, nous recommandons que la gestion supérieure :

8. a) **s'assure que ses employés puissent être supervisés dans la langue officielle de leur choix;**

   b) **contrôle périodiquement le nouveau système d'évaluation de rendement afin de s'assurer que les formulaires soient toujours complétés dans la langue officielle choisie par l'employé.**

Notre examen des services internes a révélé que le français fait sérieusement défaut au service des archives et que les problèmes ayant trait à la paye sont réglés par une personne occupant un poste unilingue anglais. Les séances d'orientation des nouveaux employés, qui ont lieu deux fois par année, se déroulent en anglais. La documentation est cependant bilingue et les questions peuvent être posées dans l'une ou l'autre langue officielle.

La Division de l'évaluation et de l'analyse industrielle assure des services de soutien et d'information aux agents du Bureau d'évaluation et de la Division de l'application de la Loi mais elle n'a désigné aucun de ses postes "bilingue". De plus, les documents sont codés selon la version anglaise du manuel Classification des activités économiques de Statistique Canada, qui est bilingue.

Par conséquent, nous recommandons à l'Agence :

9. **de veiller à instaurer une capacité bilingue à tous les points de services internes, y compris à l'Analyse industrielle.**

---

* L'Agence nous a indiqué depuis que ses employés ont été avisés au cours de séances d'information de leur droit de choisir la langue de l'évaluation. Elle déclare d'ailleurs que le choix de chaque employé a été respecté.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Depuis sa création, l'Agence a fait de très grands efforts pour maintenir des taux satisfaisants de participation des deux groupes linguistiques. Actuellement, 74 % du personnel est anglophone et 26 % francophone. En 1982, il y eut 14 nominations de francophones sur un total de 34; notons cependant que 11 de ces francophones ont été nommés dans des postes de soutien administratif.

Dans la catégorie professionnelle qui compte le plus grand nombre d'employés, les CO, la représentation des francophones se chiffre à 8 sur 39 mais elle a augmenté progressivement, passant de 17 % en 1980, à 19 % en 1981, pour atteindre 21 % aujourd'hui, pourcentage qui, pour cette catégorie, rejoint celui de la Fonction publique en général. Les francophones sont aussi sous-représentés au niveau de la haute direction où les anglophones occupent 13 des 15 postes. Toutefois, il convient de noter qu'il y a une pénurie de candidats francophones dans les spécialités demandées par l'Agence. Par conséquent, il lui sera vraisemblablement difficile au départ d'augmenter sensiblement le taux de participation dans les catégories sus-mentionnées. Nous recommandons néanmoins à l'Agence :

10. **de faire tous les efforts possibles pour corriger le déséquilibre qui existe entre la participation francophone et anglophone.**

IV. RÉSUMÉ

L'aspect langue de service de la politique des langues officielles de l'Agence est satisfaisant. Cependant, la partie traitant de la langue de travail devrait être plus explicite. La gestion supérieure devrait aussi produire des lignes directrices sur les modalités d'application des questions de langues officielles et faire en sorte que tous les employés de l'Agence connaissent bien leurs droits et leurs responsabilités à l'égard des langues officielles. Il faudrait aussi rendre les gestionnaires plus directement responsables de l'atteinte des objectifs en matière de langues officielles.

La demande de services en français est très faible et l'Agence peut habituellement traiter avec ses clients dans la langue officielle de leur choix. L'effectif bilingue de la plupart des sections de l'Agence est plus que suffisant. Cependant, il faudrait exercer un contrôle plus étroit sur le bilinguisme des services de la réception téléphonique.

Les fonctions internes de l'Agence sont en majeure partie exercées en anglais. L'anglais est aussi la langue presque exclusive des réunions et un certain nombre de notes de service et d'autres documents internes n'existent pas en français. Nous avons constaté que les francophones sont rarement supervisés ou évalués dans leur langue. La gestion supérieure devrait jouer un rôle de chef de file plus accentué, encourager l'emploi du français au travail et prendre les mesures pour que tous les employés puissent être supervisés dans la langue officielle de leur choix et reçoivent des appréciations de rendement dans cette langue. L'Agence devrait aussi faire en sorte que tous les services internes soient assurés dans les deux langues officielles.

Quoique la répartition globale des anglophones et des francophones soit équitable à l'Agence, il reste à éliminer des déséquilibres évidents entre les différents échelons hiérarchiques au niveau de la gestion et des agents.

V. LISTE DES RECOMMANDATIONS

Dans le but de faciliter la consultation du rapport, nous reprenons ici toutes les recommandations formulées à chaque élément de la vérification.

A. LIGNES DIRECTRICES ET MÉCANISMES DE CONTROLE

Nous recommandons à l'Agence d'examen de l'investissement étranger :

1. **de produire des lignes directrices se rapportant aux questions de langues officielles et de veiller à bien informer tous ses employés de tous leurs droits et de toutes leurs obligations linguistiques.**

2. **de fixer des objectifs linguistiques spécifiques pour chaque secteur de responsabilité et de tenir chaque gestionnaire responsable des résultats atteints dans son secteur;**

3. **de distribuer son plan des langues officielles et son rapport annuel de mise en oeuvre à tous ses employés.**

4. **d'établir des modalités permettant d'évaluer périodiquement la langue de ses services, la langue de travail de son personnel et la participation équitable des deux groupes linguistiques, dans l'optique d'informer la gestion supérieure des progrès réalisés et des lacunes observées.**

B. SERVICE AU PUBLIC

Nous recommandons à l'Agence :

5. **de rappeler périodiquement à son personnel qu'il doit assurer la réception téléphonique dans les deux langues officielles et d'exercer des contrôles sur la qualité des services bilingues de cette réception.**

C. LANGUE DE TRAVAIL

Nous recommandons à l'Agence :

6. que la gestion supérieure veille à ce que tous les documents de travail internes soient bilingues, y compris les manuels, les directives au personnel, les notes de service destinées à des groupes d'employés et les rapports statistiques ou autres;

7. que la gestion supérieure utilise le français et encourage activement l'usage du français lors des réunions et dans les travaux écrits.

8. que la gestion supérieure :

   a) s'assure que ses employés puissent être supervisés dans la langue officielle de leur choix;

   b) contrôle périodiquement le nouveau système d'évaluation de rendement afin de s'assurer que les formulaires soient toujours complétés dans la langue officielle choisie par l'employé.

9. de veiller à instaurer une capacité bilingue à tous les points de services internes, y compris à l'Analyse industrielle.

D. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Nous recommandons à l'Agence :

10. de faire tous les efforts possibles pour corriger le déséquilibre qui existe entre la participation francophone et anglophone.